

## EST042 – Controle Estatístico de Qualidade

Prof. Lupércio França Bessegato

### Lista de Exercícios nº 1 – Gestão da Qualidade

1. *Entradas e Saídas de Processo* – O produto de um setor de suprimentos de uma indústria é a “*Qualidade no Atendimento à Requisição de Compras*”. Na lista abaixo estão apresentadas algumas das características mensuráveis desse produto. Identifique quais são dentre elas as CAUSAS e quais são os EFEITOS.

| Características Mensuráveis                            | Causa/Efeito |
|--|--------------|
| Tempo médio de processamento da RC                     |              |
| Número de reclamações do cliente                       |              |
| Número de fornecedores cadastrados                     |              |
| Número de requisições atendidas pelo comprador         |              |
| Horas de máquinas paradas do cliente devido a compras  |              |
| % de defeitos no produto do cliente devido a compras   |              |
| Número de itens comprados pelo comprador               |              |
| Quantidade de perdas no cliente por compras mal feitas |              |
| Tempo médio de cotação                                 |              |
| Atraso médio do fornecedor                             |              |
| Número de problemas no cliente por causa de compras    |              |
| Número de divergências entre a RC e a fatura           |              |
| % de devoluções do cliente                             |              |
| % de requisições atendidas /recebidas                  |              |
| Número de erros no processamento de compras            |              |
| Índice de dúvidas nas RC's                             |              |
| Tempo médio de recepção da RC pelo recepcionista       |              |
| Número de RC's reprocessadas pelo setor de compras     |              |
| Índice de <i>turn-over</i>                             |              |
| Índice de faltas não justificadas                      |              |
| Índice de frequência ao posto médico                   |              |
| Índice de acidentes provocados por itens comprados     |              |

RC: Requisição de Compras

2. *Matriz GUT* – O proprietário de um veículo está apreensivo com seu veículo por ele ter atingido a marca de 10.000 km rodados. Ele verifica que o para-lama dianteiro está amassado e começa a apresentar alguma ferrugem. Embora o conserto não seja caro, esse proprietário não se decidiu pelo conserto.

Por outro lado, as pastilhas de freio estão gastas, em condições em que o freio pode representar um sério risco. Um descuido maior pode levar a danos irreversivelmente o sistema de freios, além de poder provocar um acidente. Além disso, os pneus, após rodarem pelo menos 70.000 km, estão bastante lisos.

No interior do carro, o estofamento do banco do motorista precisa ser reparado. Cada vez que esse banco é utilizado, além do risco à integridade da roupa, novos pontos de costura do estofamento são rompidos. A lâmpada do teto está queimada e sente-se uma vibração no velocímetro, causada pelo cabo que, em breve, deve se romper.

Percebe-se também que as lâmpadas do freio não estão acendendo. A tendência disso pode significar que alguém pode abalroar a traseira, provocando sérias avarias.



EST042 – Controle Estatístico de Qualidade

Prof. Lupércio França Bessegato

| PLAN  | DO  |
|-------|-----|
|       |     |
| CHECK | ACT |
|       |     |

Hipóteses que considerou para responder ao exercício:

|  |
|--|
|  |
|--|